



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ของ อบต.หนองขาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

www.tbnongkham.go.th

044-109-756

contact@tbnongkham.go.th

ผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามมีภาระหน้าที่ต้องทำ

1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการงาน ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 491 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ระดับคะแนนการให้บริการ

มี 5 ระดับ คือ ดีมาก, ดี, พอใช้, แย่, แย่มาก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

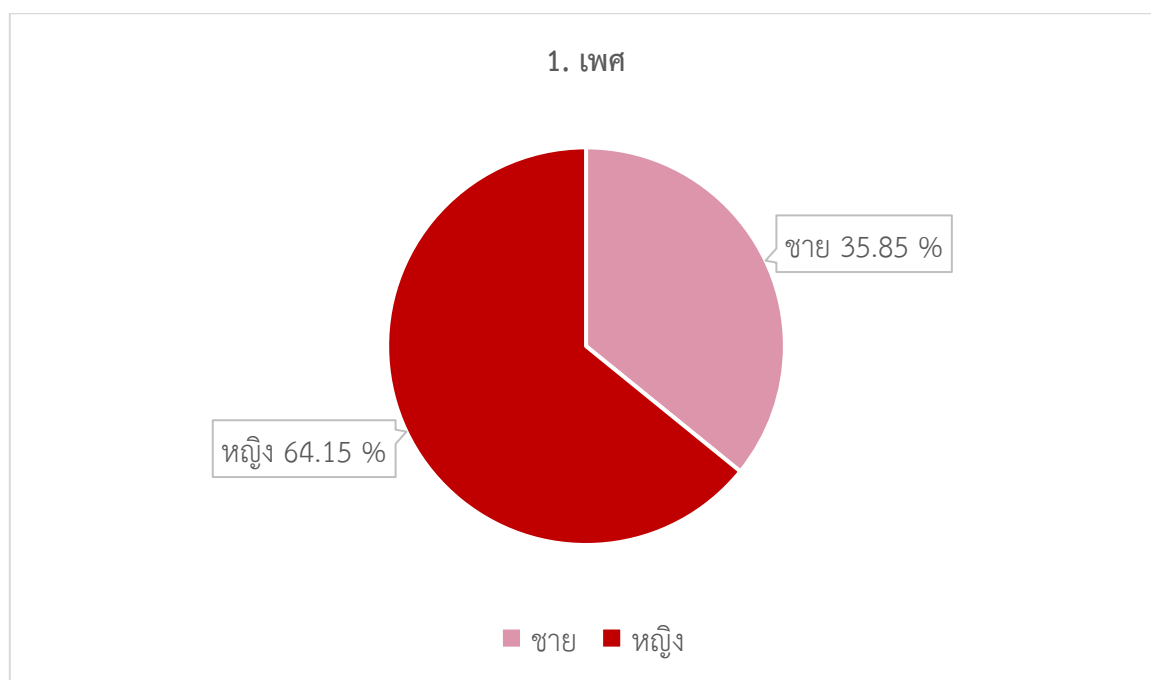
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	176	35.85
หญิง	315	64.15
รวม	37	100.00

/แผนภูมิที่ 1...

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



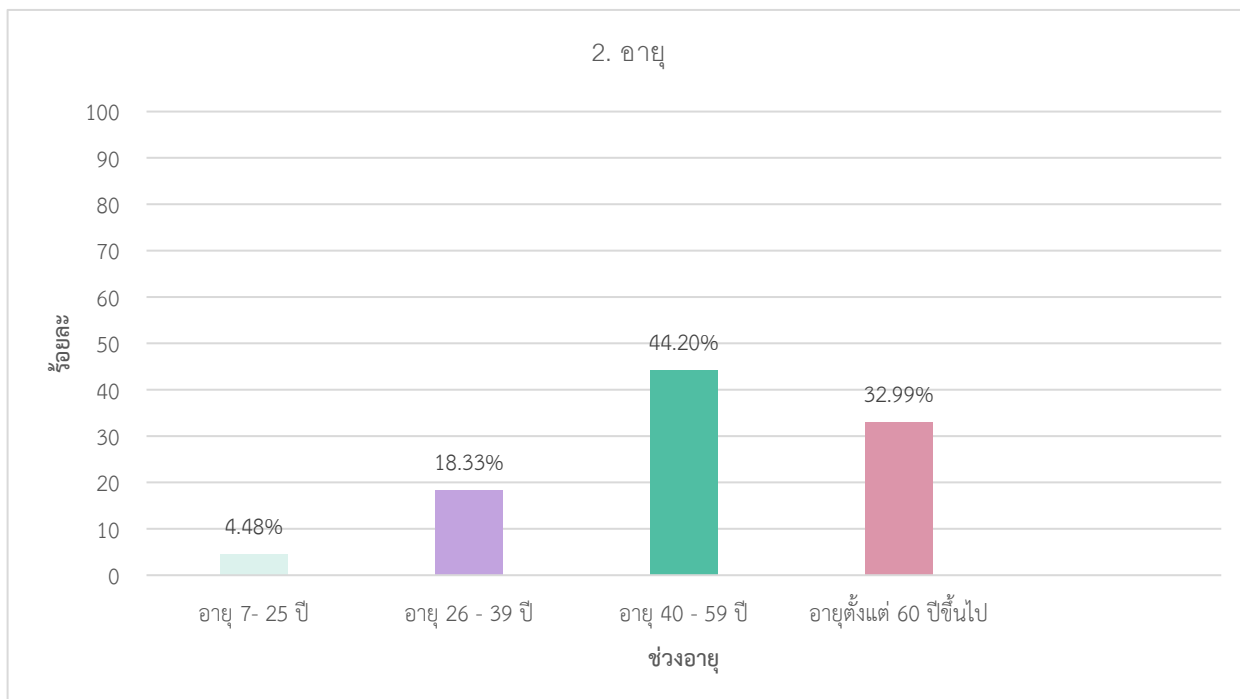
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 64.15 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	22	4.48
26-39 ปี	90	18.33
40-59 ปี	217	44.20
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	162	32.99
รวม	491	100.00

/แผนภูมิที่ 2...

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99, ช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 ตามลำดับ และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 7-25 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48

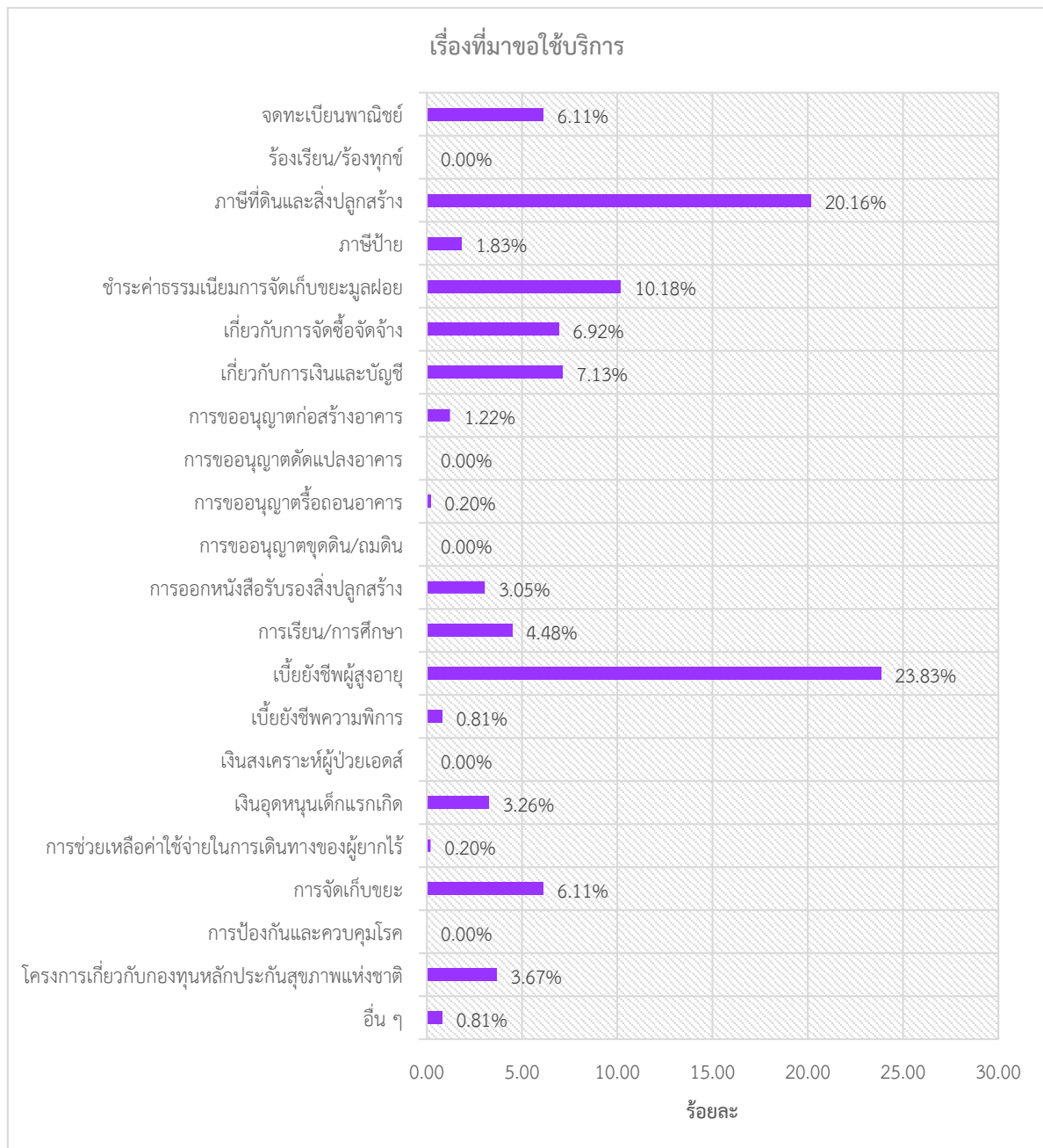
/ส่วนที่ 2...

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
จดทะเบียนพาณิชย์	30	6.11
ร้องเรียน/ร้องทุกข์	0	0.00
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	99	20.16
ภาษีป้าย	9	1.83
ชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย	50	10.18
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	34	6.92
เกี่ยวกับการเงินและบัญชี	35	7.13
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	6	1.22
การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร	0	0.00
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	1	0.20
การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	15	3.05
การเรียน/การศึกษา	22	4.48
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	117	23.83
เบี้ยยังชีพความพิการ	4	0.81
เงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	0	0.00
เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	16	3.26
การช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ยากไร้	1	0.20
การจัดเก็บขยะ	30	6.11
การป้องกันและควบคุมโรค	0	0.00
โครงการเกี่ยวกับกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	18	3.67
อื่น ๆ	4	0.81
รวม	491	100.00

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 23.83 อันดับที่ 2 คือเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 อันดับที่ 3 คือเรื่องชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18 และเรื่องที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ เรื่องการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร และเรื่องการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ยากไร้ มีจำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.20

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

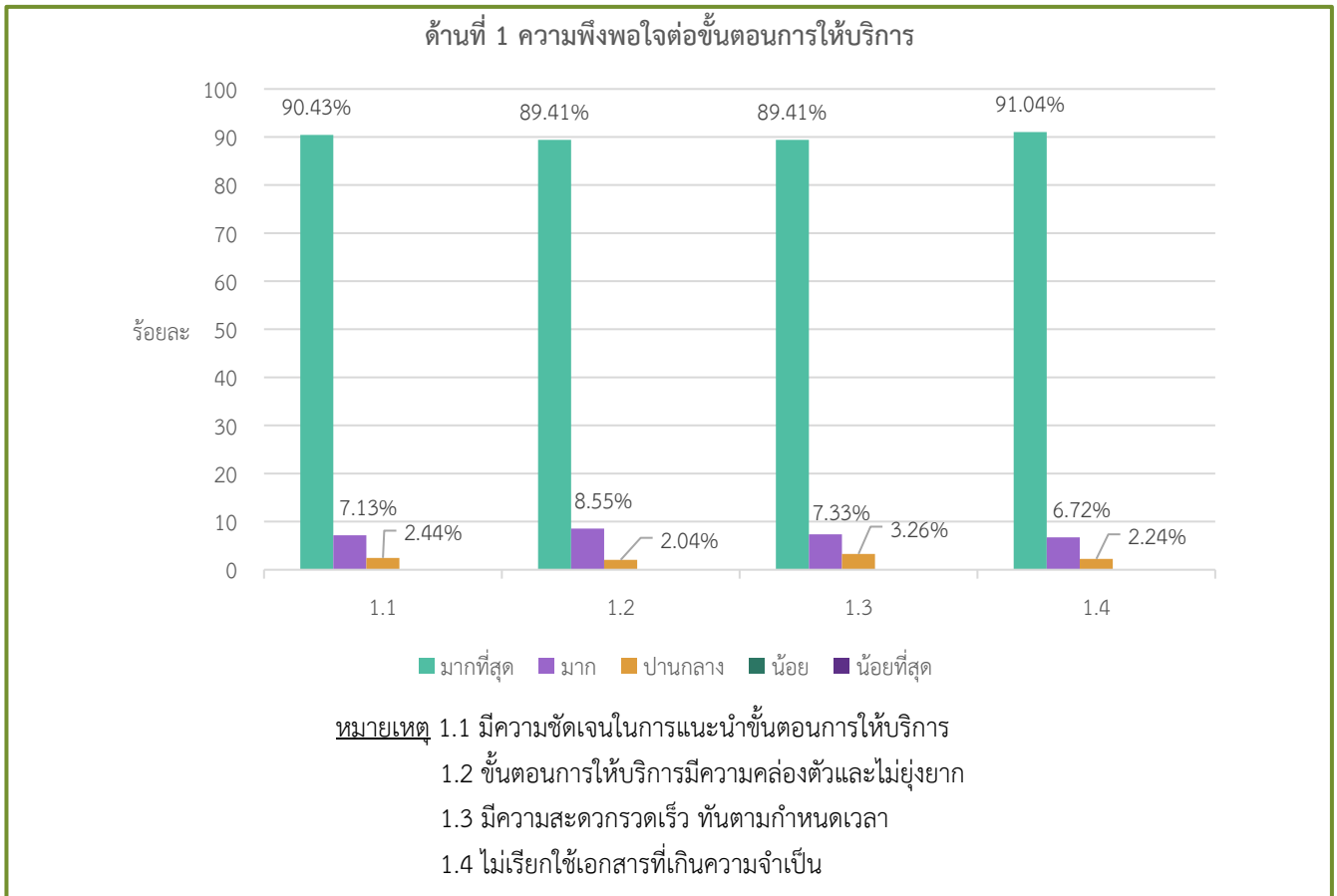
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

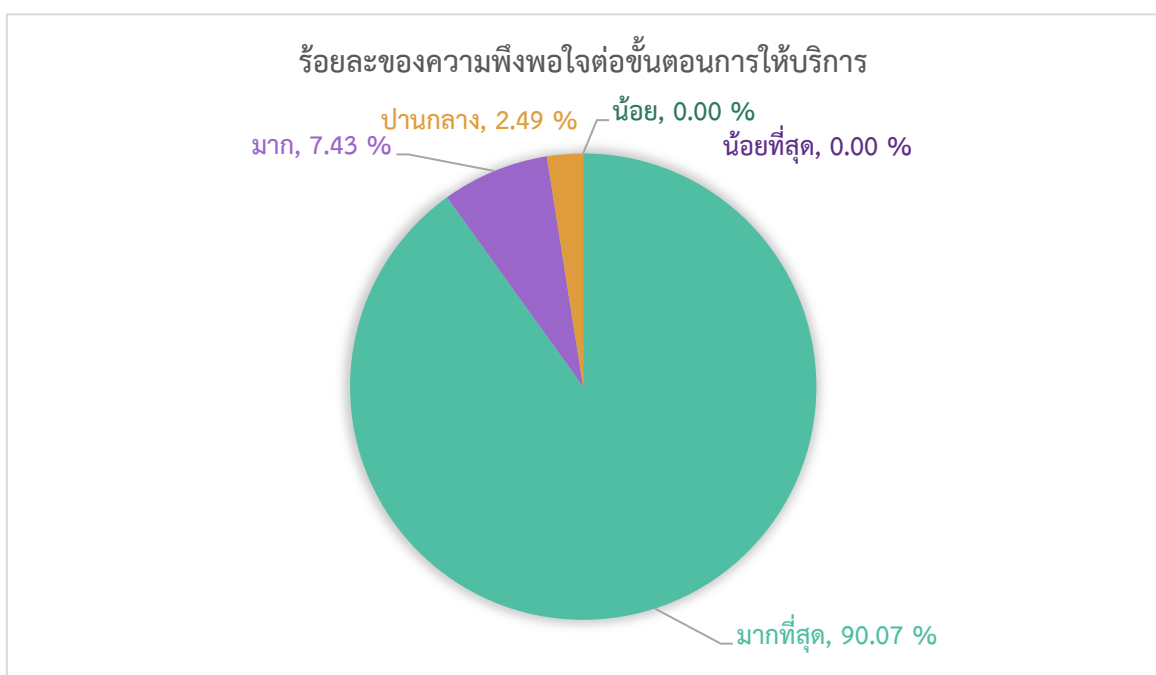
/และมีระดับ...

และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ คือ 1.มากที่สุด, 2.มาก, 3. ปานกลาง, 4.น้อย, 5.น้อยที่สุด
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

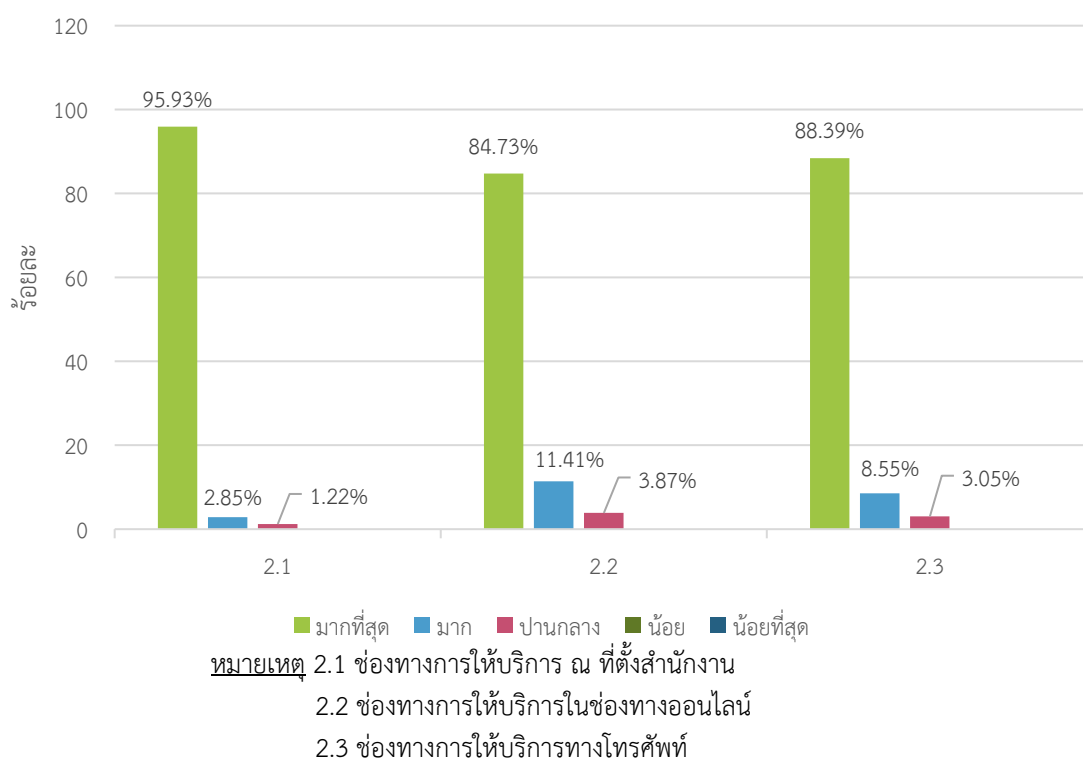
ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



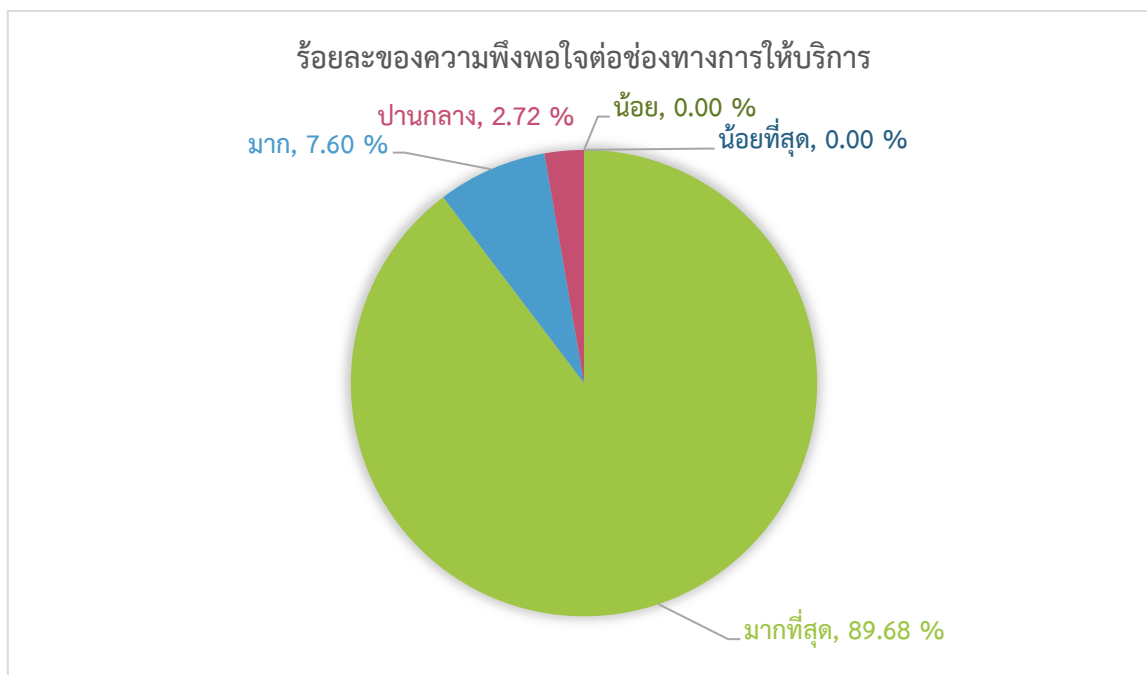
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



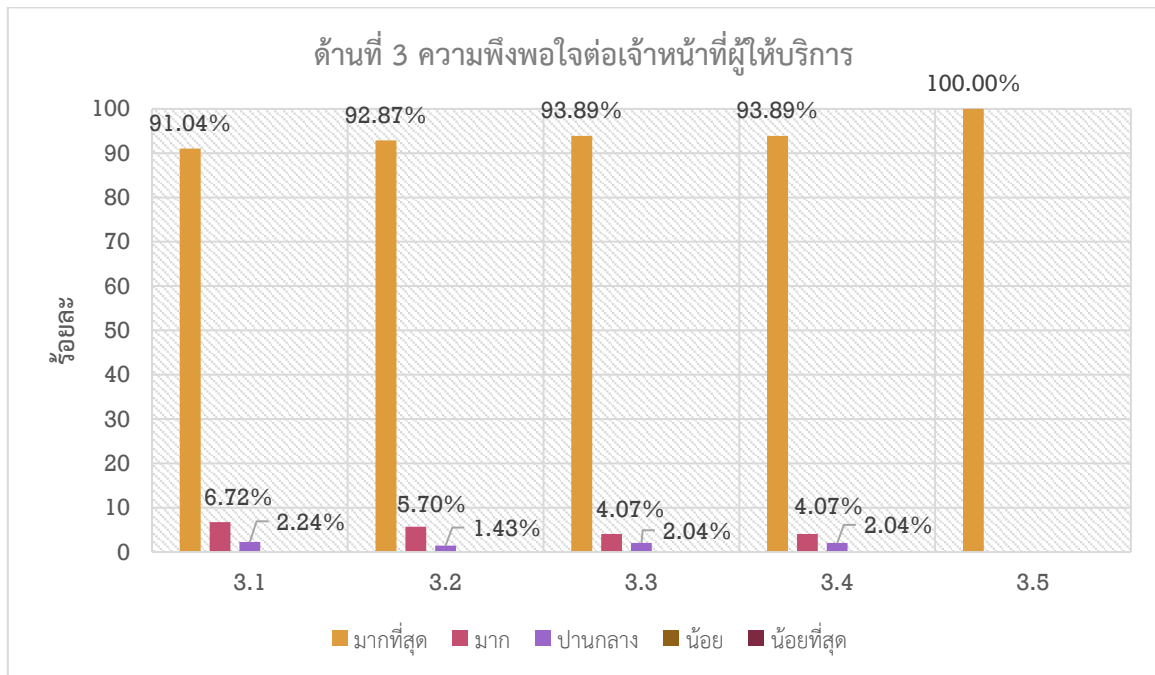
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ



/ด้านที่ 3...



หมายเหตุ 3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

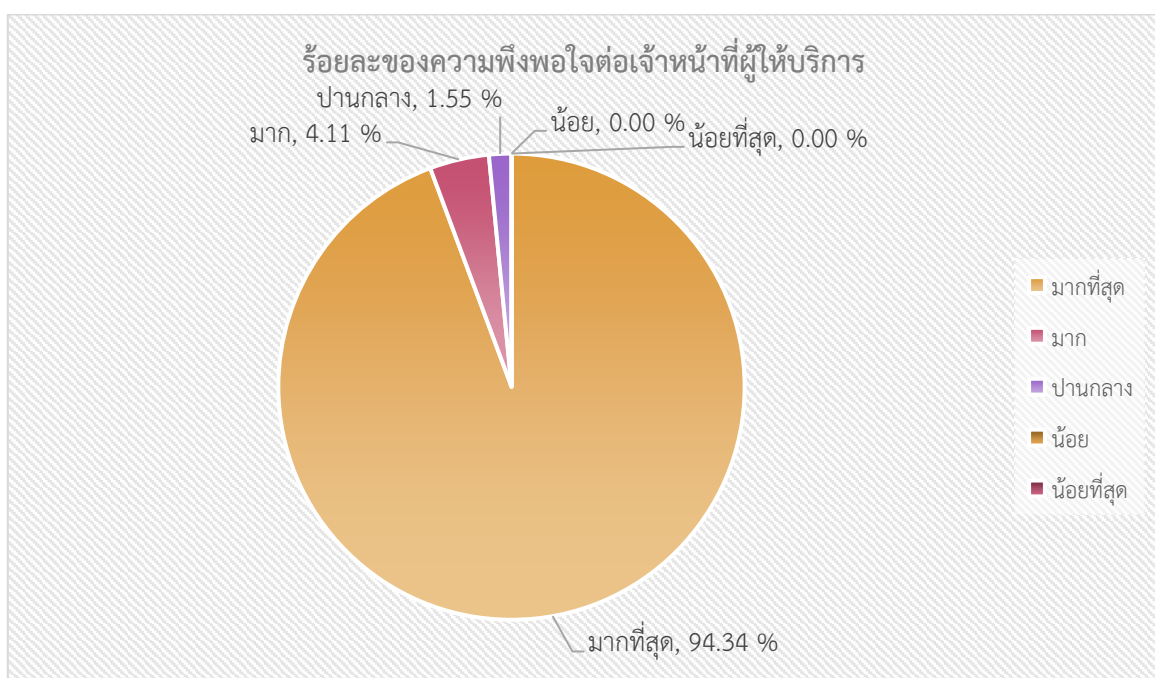
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

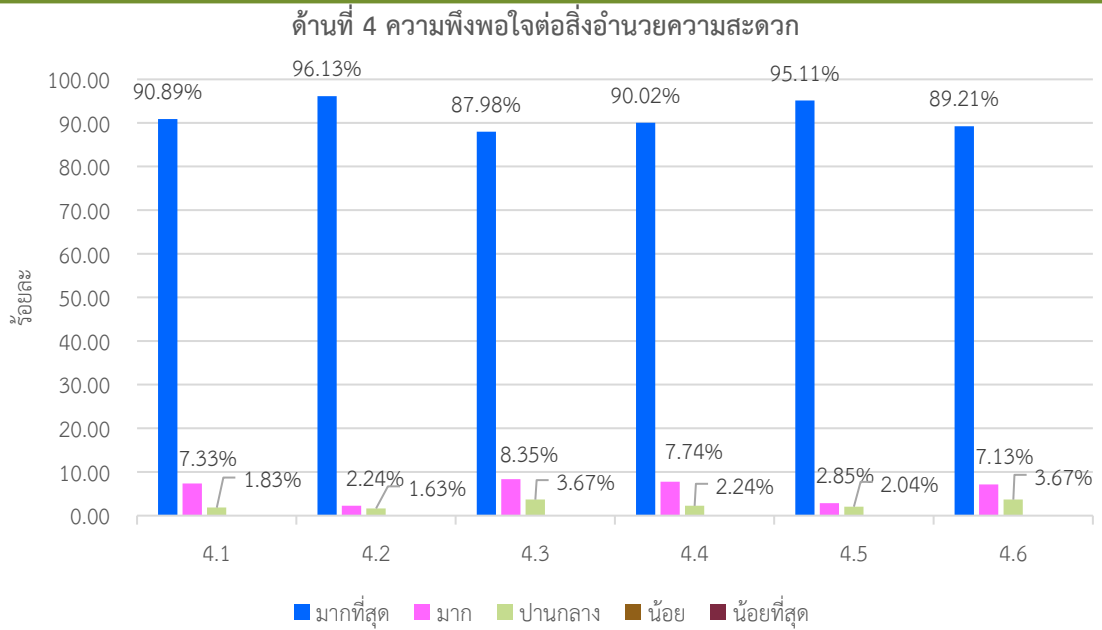
3.3 มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ

3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)

3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ





หมายเหตุ 4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

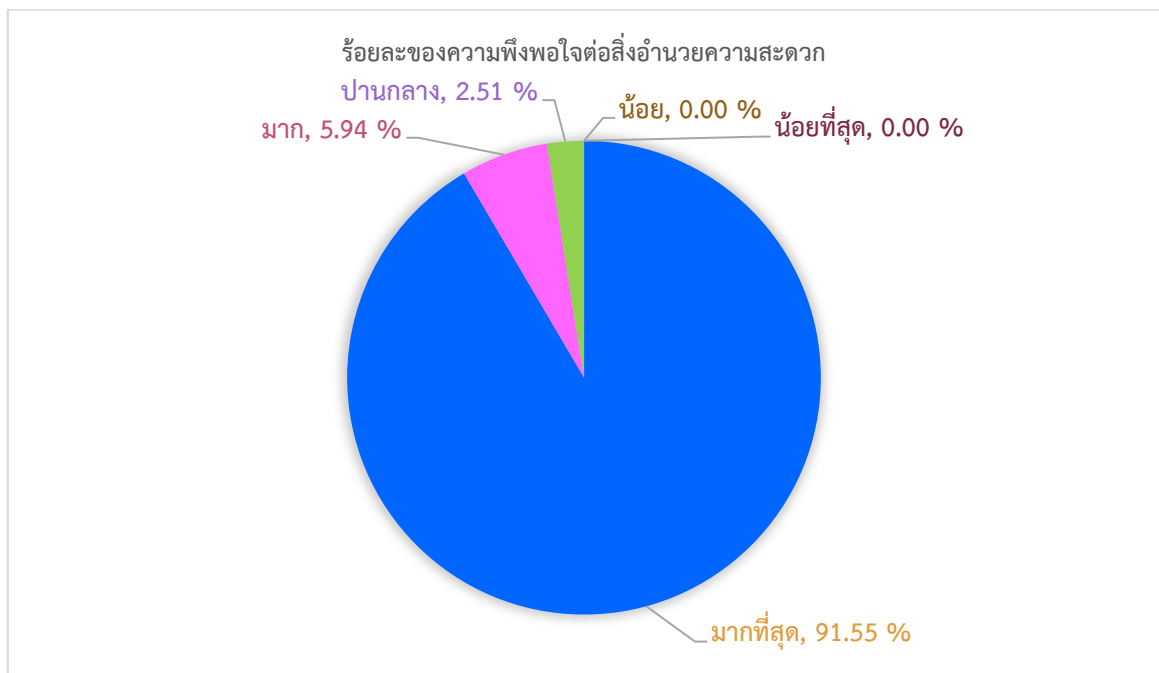
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น

4.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

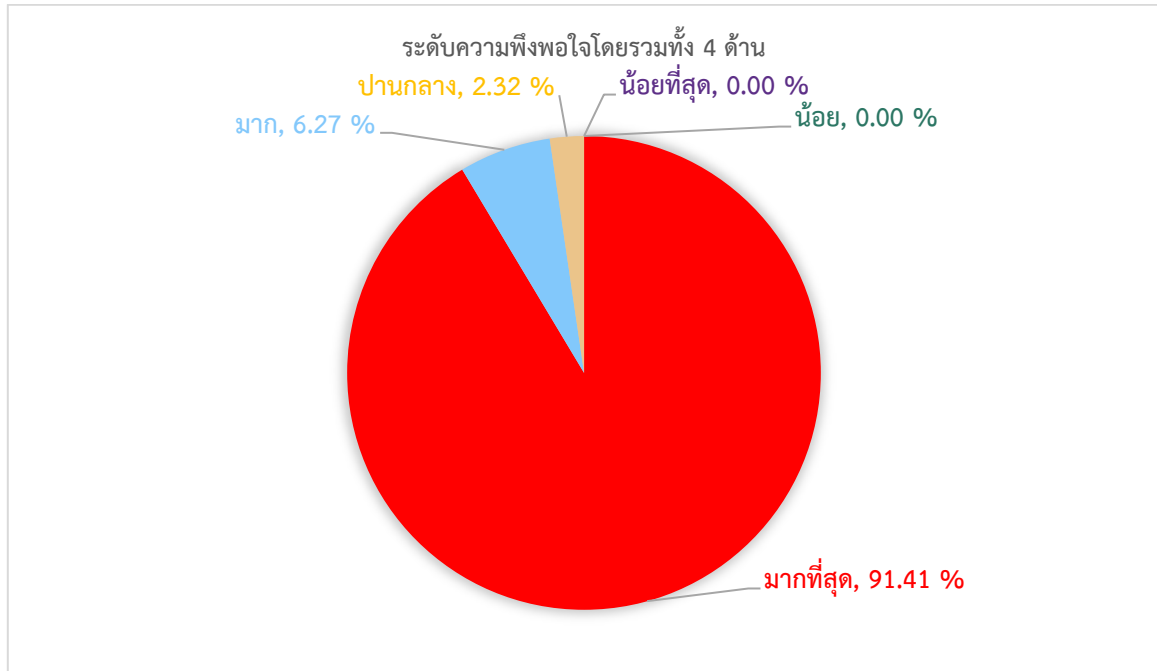
4.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

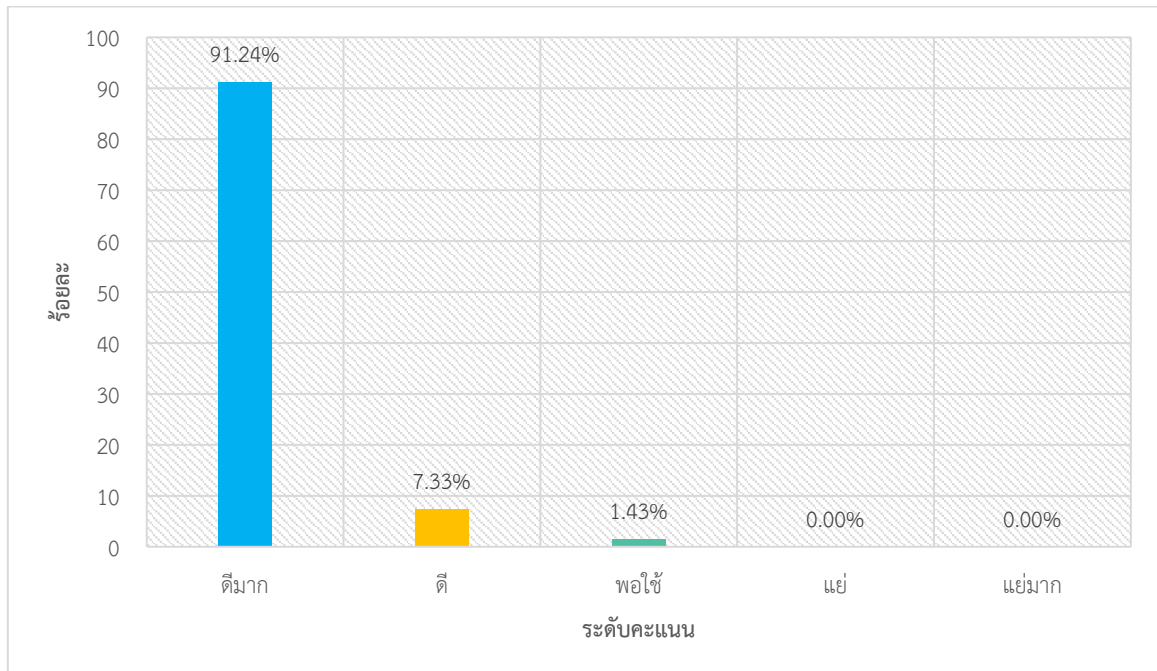


/สรุป(รวม)...

สรุป(รวม)ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน



ส่วนที่ 4 คะแนนการมาใช้บริการ



5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

5.1 ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.15 และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.20

5.2 ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 23.83, รองลงมาคือเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 20.16 และอันดับสามคือเรื่องชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 10.18

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.41

5.4 ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.24

6. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ปรากฏว่าโดยรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด ถึงร้อยละ 91.41 ซึ่งทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และผลประเมินนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

จากผลประเมินพบว่าในได้ ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- 1) เนื่องจากอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ใช้งานมาเป็นระยะเวลานานทำให้มีความเสื่อมโทรมตามกาลเวลา เห็นควรพิจารณาปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ
- 2) เห็นควรพิจารณาจัดหา/ปรับปรุง อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้สำหรับบริการประชาชนเพิ่มขึ้น
- 3) เห็นควรพิจารณาขยายพื้นที่รองรับการบริการสำหรับผู้มาติดต่อ
- 4) เห็นควรพิจารณาจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง และให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ในสังกัด และการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้นเพื่อเป็นพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับประชาชนมากที่สุด เห็นควรจัดเวทีรับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำเรื่องเข้าที่ประชุมประชาคมตำบลในการขอความเห็นและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

